

قياس رضا المستفيدين من خدمة الاسترجاع الآلي للرسائل والاطاريج الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد

م.د. ضحى محمود حسين* م.م. ميسون عدنان حامد قاسم**

تاريخ قبول النشر ٢٠٠٨/٥/٢١

المستخلص

يهدف هذا البحث الى قياس رضا المستفيدين من خدمة استرجاع الرسائل الجامعية والاطاريج في وحدة الرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد وذلك لتحقيق الأهداف الآتية :

- ١- لغرض تقويم اداء الوحدة واداء موظفيها من خدمة الباحثين من وجهة نظر المستفيد.
- ٢- لتشخيص اسباب عدم الرضا في حالة عدم رضا المستفيدين من الخدمة ومحاولة ايجاد الحلول المناسبة لها.

ولغرض تحقيق هذين الهدفين تم استخدام اداة الاستبيان لعمل مسح لاعداد طلبة الدراسات العليا وبعينة مقدارها ١١١٨ مستفيد لغرض قياس رضاهم عن الخدمة المقدمة.

وكانت ابرز النتائج هي:

- ١- بلغت نسبة رضا المستفيدين من الخدمة ٧٧% لطلبة الدكتوراه و ٨٢% لطلبة الماجستير وهي نسبة جيدة قياساً بالخدمة المقدمة.
- ٢- ان اسباب عدم رضا المستفيدين من الخدمة تتمركز في :
 - أ- عدم مطابقة لغة المستفيد مع لغة النظام.
 - ب- هناك مواد موجودة على الرفوف ولم يتم استرجاعها بواسطة النظام.

وقد اوصت الدراسة بـ:

- ١- تطوير الفهرس الآلي خصوصاً عملية التحليل الموضوعي لكي تتطابق لغة المستفيد مع لغة النظام.
- ٢- ان يتم اعداد قاعدة معلومات لهذه الاطاريج والرسائل الجامعية وأن تتاح على شبكة الانترنت.

مقدمة

فهنا اذن تكمن الدوافع الاساسية التي تقف وراء حرص الانسان على تجميع المعلومات المختلفة والتي تصل بالانجازات السابقة ومن ثم تنظيمها لتصبح متيسرة عند استرجاعها.

ولأجل ان يبقى المستفيد مع آخر ما توصل اليه العلم الحديث في حقل اختصاصه يتطلب منه ان يقضي جزءاً كبيراً من وقته في عملية البحث عن المعلومات وخصوصاً طلبة الدراسات العليا ، وعلى هذا الاساس تم انشاء وحدة خاصة للاطاريج والرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد لاهمية الرسائل وذلك لمتابعة المعلومات الحديثة من قبل طلبة الدراسات العليا، حيث انها تمثل مصدراً اولياً وحديثاً من مصادر المعلومات العلمية.

اما فيما يتعلق بالافادة من المعلومات فقد ادى تعدد وتنوع واختلاف موضوعاتها واشكال نشرها وتعدد مجالاتها ومن ثم تشعب هذه المجالات وتداخلها وكذلك تضخم حجم هذه المعلومات الى تعقد الاحتياجات المختلفة للمستفيدين^(٢).

ان الاحتياجات الفعلية للمعلومات وتوفير مصادر المعلومات اصبحت من الضروريات في عصرنا الحاضر لتقدم المجتمعات والارتقاء بها الى مصاف المجتمعات العالمية المتحضرة.

وبغية الكشف عن كل ما هو جديد ومتطور لغرض الوصول الى المزيد من الحقائق العلمية الجديدة لذا كان من الضروريات الملقاة على عاتق المكتبات الجامعية توفير المصادر الجديدة والمواكبة للعصر، وأن تتوافر هذه المصادر للمستفيد استخدامها بغية استمرارية العملية البحثية الفعالة للمكتبة الجامعية لتكون قادرة على تخريج اجيال تتحمل المسؤولية العلمية^(١).

* قسم المعلومات والمكتبات - كلية الآداب - الجامعة المستنصرية.

** المكتبة المركزية- جامعة بغداد.

(١) عبد الستار شاکر سلمان الراوي، خدمات المعلومات المحوسبة في المكتبات الجامعية العراقية ، قياس فاعلية ، كلية الآداب، قسم المعلومات والمكتبات، الجامعة المستنصرية، اطروحة دكتوراه، ٢٠٠٠، ص ٣١-٣٢.

(٢) عامر ابراهيم قنديلجي وايمان فاضل السامرائي. الرسائل الجامعية في مجال المكتبات والمعلومات في الجامعة المستنصرية دراسة مقارنة ، المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات، مج ١- ع ١ / ١٩٩٥، ص ص ١٣-١٥.

مشكلة البحث:

تم اعداد نظام خزن واسترجاع خاص بوحدة الاطاريح والرسائل الجامعية في المكتبة المركزية من قبل متخصصي بالبرمجة، او من قبل شركات وقد اعترضت هذه الانظمة مشاكل عديدة بسبب البرمجة وعدم ملاءمتها لاحتياجات المكتبة. مما حدى بها الى تغيير هذه الانظمة بنظام CDS/ISIS من قبل مجموعة من الخبراء في مجال التخصص المكتبي^(١). ومن خلال عمل الباحثة الفعلي في الوحدة منذ انشاءها في عام ١٩٩٤ لاحظت ان هناك معوقات ومشاكل في مسيرة العمل، ومن ابرزها ان هناك رسائل جامعية تطلب من قبل المستفيدين ولا تسترجع بواسطة النظام الحالي برغم علم الباحثة بأن هذه الرسائل موجودة في الوحدة.

اهمية البحث:

نظراً للاهمية العلمية التي تحظى بها جامعة بغداد (الام) فقد كانت الامانة العامة للمكتبة المركزية في جامعة بغداد من المكتبات الاولى والرئيسية والسباقة في تقديم الخدمات العلمية بجميع اختصاصاتها للمستفيدين من خلال هدفهم الرئيسي وهو الوقوف والتعرف على النتاج الفكري العراقي من الرسائل الجامعية العراقية الحديثة منها والقديمة في مجالاتهم الموضوعية والبحثية في مجال تخصصهم.

اهداف البحث :

يهدف البحث الى قياس رضا المستفيدين من خدمة استرجاع الرسائل الجامعية والاطاريح في وحدة الرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد وذلك لتحقيق الهدف الآتي :

- ١- لغرض تقويم اداء الوحدة واداء موظفيها من خدمة الباحثين من وجهة نظر المستفيد.
- ٢- لتشخيص اسباب عدم الرضا في حالة عدم رضا المستفيدين من الخدمة ومحاولة ايجاد الحلول المناسبة لها.

فرضيات البحث

تفترض الباحثة فرضيات عدة لتقويم عملية الاسترجاع في وحدة الاطاريح والرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد.

- ١- ان المستفيدين قادرين على التعبير عن افكارهم وتحديد احتياجاتهم لانهم طلبة دراسات عليا، ماجستير ودكتوراه.
- ٢- قلة كفاءة الوسيط في التعرف على احتياجات المستفيدين وصياغة الاستراتيجيات الخاصة للاسترجاع.
- ٣- ان هناك فشل في استرجاع وثائق موجودة وذلك بسبب قلة كفاءة نظام تحليل الوثائق بحيث لغة المستفيد لا تتطابق مع لغة النظام المستخدم.

حدود البحث

وحدة الاطاريح والرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد.

مجتمع الدراسة والعينة :

شملت الدراسة طلبة الدراسات العليا لمرحلة الماجستير والدكتوراه من المستفيدين من وحدة الاطاريح والرسائل الجامعية.

وتم اختيار عينة من المجتمع الكلي والذي بلغ حجمه ١١١٨ مستفيد وتم اختيار ١٠% من حجم المجتمع الكلي عشوائياً وكان حجم العينة المختارة هو ١١٨ مستفيد ٤٥ مستفيد دكتوراه و٧٣ مستفيد ماجستير.

الدراسات السابقة :

لا يخفى على أحد الى أن قضية استرجاع المعلومات كان قد اثار اهتمام العديد من المستفيدين في هذا المجال في مختلف انحاء العالم وكان هذا بسبب رغبتهم الاساسية في هذا هو خدمة المستفيد في حصوله على المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبة وبأقصر وقت ممكن وكذلك بأقل جهد مبذول. وهناك عدد من الدراسات السابقة في هذا المجال والتي رأتها الباحثة هي مقارنة في الهدف والمنهج في موضوع الدراسة .

١- دراسة صباح محمد كريم كلو:

تقويم كفاءة نظام خزن واسترجاع المعلومات في المركز الوطني للوثائق في العراق من وجهة نظر المستفيدين^(٢)

كان هدف الدراسة هو تقويم الواقع الفعلي لنظام خزن واسترجاع المعلومات في المركز الوطني للوثائق في العراق واعتماداً على وجهات نظر المستفيدين من المركز والغاية هي تطوير وتحسين كفاءة اداء النظام بما يتلاءم مع اهمية المركز وبما

(٢) صباح محمد كريم كلو. تقويم كفاءة نظام خزن واسترجاع المعلومات في المركز الوطني للوثائق في العراق من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تحليلية، اطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، ١٩٩٥، ص ١٠-١١.

(١) المصدر السابق نفسه، ص ١٣-١٥.

الاسترجاع الموضوعي في الفهرس الآلي في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية^(٥)

هدفت الدراسة الى تقويم واقع الاسترجاع في الفهارس الآلية من خلال الموضوع في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية ولعرض التعرف على المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين والتي تؤدي الى الفشل في استرجاع الكتب الملائمة او استرجاع الكتب الغير ملائمة لاحتياجات المستفيدين ومن ثم العمل على تحسين كفاءة اداء الفهارس الآلية بما يلبي متطلبات المستفيدين من خلال تحقيق افضل مستويات الدقة ودرجات الاستدعاء في الكتب المسترجعة، وكانت النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي ان نظام التشفيف باللغة الطبيعية حقق نسب استرجاع افضل من نظام رؤوس الموضوعات^(٦).

دراسات المستفيدين

يعتبر المستفيد اللبنة الاساسية التي تقوم عليها الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات والدراسة الحالية هي لقياس رضا المستفيد كوسيلة لقياس كفاءة نظام خزن واسترجاع الرسائل والاطاريج من وجهة نظرهم فلا بد من ان نبدأ بتعريف من هو المستفيد.

المستفيدون من المكتبات ومراكز المعلومات

يقصد بالمستفيد او المستفيدين هم الاشخاص الموجودين في المكتبة الجامعية او مراكز المعلومات والمستخدمين لها في المستقبل^(٧).

ولذا يمكن ان تعرف الباحثة المستفيدين بأنهم الاشخاص الذين يلجأون الى المكتبة او مركز المعلومات للحصول على المعلومات بغرض اشباع حاجة معينة لديهم، وعادة ما يكون هؤلاء المستفيدين من طلبة الدراسات العليا او التدريسيين والباحثين والموظفين من داخل المجتمع الذي تنتمي اليه المكتبة او مركز المعلومات او خارجه.

ولذا يُعدّ المستفيد من اهم العوامل المؤثرة في كفاءة الاسترجاع، حيث ان العملية البحثية تبدأ منه وتنتهي اليه. ويعد رضا المستفيد هو الحكم النهائي بصلاحيته نتائج البحث وبالتالي كفاءة الاسترجاع.

يلبي متطلبات واحتياجات المستفيدين من خلال تحقيق افضل مستويات الدقة وتحقيق اعلى درجات الاستدعاء في عمل المركز من خلال الوحدات الوثائقية المسترجعة وتبين من النتائج^(٨):

١. ان هناك علاقة مترابطة بين خصائص مصطلحات التشفيف وبين درجات الدقة والاستدعاء .
٢. ان لخبرة المستفيدين السابقة باستخدام النظام الحالي تأثيراً جيداً في الوقت المبذول والمستغرق في عملية البحث عن الوحدات الوثائقية^(٩).

٢- دراسة نزار محمد علي القاسم:

رفع كفاية لغة استرجاع المعلومات باستخدام خصائص المفردات العربية^(٣)

هدفت الدراسة الى استقصاء خصائص مفردات اللغة العربية ذات العلاقة بخزن المعلومات واسترجاعها عن الوحدات، وبنفس الوقت ايجاد نقاط القوة والضعف ومقارنة هذه الخصائص مع خصائص المفردات في اللغة الانكليزية ولعرض بيان المجالات التي تتفوق فيها هذه المفردات العربية على تلك المفردات الانكليزية وان وجدت مما يوفر لها امكانيات في رفع كفاية لغة استرجاع المعلومات^(٤).

وقد توصلت الدراسة الى اهم النتائج ومنها ان الصفات في اللغة العربية تأتي بصيغ مختلفة للمذكر والمؤنث للمفرد والمثنى والجمع في حالة الرفع والنصب والجر مما يجعل كلاً منها يحمل صفات دلالية متميزة وقد بينت الدراسة وجود امكانيات عديدة جيدة في اللغة العربية يمكن استخدامها لغرض رفع كفاية لغة استرجاع المعلومات واكدت الدراسة على توظيف المفردات العربية زيادة كفاية خزن المعلومات واسترجاعها.

٣- دراسة ضحى محمود حسين المعموري:

(٥) ضحى محمود المعموري، الاسترجاع الموضوعي في الفهرس الآلي في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية، اطروحة دكتوراه، بغداد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠١، ص ١٨-٢٠.

(٦) ضحى محمود المعموري، الاسترجاع الموضوعي في الفهرس الآلي في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية، مصدر سابق، ص ٢٠-٢٢.

(٧) عامر ابراهيم قنديلجي. نظام المعلومات ودوره في خدمة المستفيدين. مجلة مكتبة الادارة، مج ١٥، ع ٢، ١٩٨٢، ص ٤١.

(١) المصدر السابق نفسه، ص ١٠-١١.

(٢) المصدر السابق نفسه، ص ١١-١٢.

(٣) نزار محمد علي القاسم، رفع كفاية لغة استرجاع المعلومات باستخدام خصائص المفردات العربية، اطروحة دكتوراه، بغداد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠١، ص-٢٥-٢٠.

(٤) المصدر السابق نفسه، ص ٨٠-٨١.

العوامل المؤثرة في كفاءة الاسترجاع

أولاً - العوامل المهمة المتصلة بالمستفيد^(١) :

يُعدّ المستفيد بوصفه صاحب الحاجة الفعلية للمعلومات يؤدي دوراً مهماً في توجيه العملية البحثية، ومن المؤكد ان له تأثيراً مباشراً على كفاءة الاسترجاع الآلي للمعلومات ، فالعملية البحثية في مراحلها المتقدمة تبدأ أولاً بشعور المستفيد بانه بحاجة الى المعلومات لتحقيق اهداف معينة لديه وتنتهي بشعور المستفيد ذاته بالرضا عن النتائج التي توصل اليها وبين البداية والنهاية هناك جوانب متعددة ترتبط بسلم وقدرات ومهارات المستفيد في مختلف مراحل البحث والتي يتوقع لها ان تكون ذات تأثير مباشر على الكفاءة ومن ناحية اخرى فان فاعلية وكفاءة اي نظام لاسترجاع المعلومات يتم قياسها بالاعتماد على احكام المستفيدين واذا استثنينا اعتبارات الجودة من عوامل التقييم فان قدرة النظام على اشباع احتياجات المستفيد من المعلومات بأقل جهد وبأقصر وقت. وتعد مؤشرات موضوعية على كفاءة النظام.

ثانياً - الحاجة الى المعلومات^(٢) Need to Information :

ان البحث بوصفه نشاط علمي ينبع في الغالب من رغبة حقيقية لدى المستفيد في اكتساب المعرفة ضمن مجالها العام والخاص، لذا يجد المستفيد نفسه بحاجة ماسة الى المعلومات لان الانطلاقة الحقيقية في ميدان البحث العلمي تبدأ دائماً من حيث انتهى الآخرون خاصة وان كلفة البحث العلمي في الوقت الحاضر اصبحت عالية جداً وبشكل لا يمكن معه تبرير تكرار الجهود السابقة والتي بذلت، وهذا الحال يقترب من نظرية العناصر المشتركة التي صاغها العالمان ثورنديك (Thorndike) وودورث (Wood Worth) التي تقترض ان المستفيد اذا جاء بعمل او اي نشاط بحثي جديد فانه يستثمر اوجه الشبه الكائنة بين عمله والاعمال السابقة، اي هي عملية نقل المعلومات من نشاط بحثي الى آخر واستثمارها على اساس العناصر المشتركة فيما بينها. ويعتقد ان العناصر المشتركة لا تعكس بالضرورة اوجه الشبه فقط ، فربما يجد البعض ان العناصر المشتركة بين نشاطهم واي نشاط آخر يكمن في اوجه الاختلاف، خاصة في تلك البحوث التي يحاول

اصحابها نفي شيء معين، وبشكل عام ترتبط مجموعة من المحددات التي تؤثر في كفاءة العمليات البحثية بحاجة المستفيدين الى المعلومات كالاتي :

١- دوافع المستفيدين^(٣) :

اذا ما نظرنا الى احتياجات المستفيدين الى المعلومات على اساس الدوافع المهنية فيمكن ايجازها بالاتي :

أ. الحاجة الى المعلومات للمساعدة في حل مشكلة معينة او لتيسير اتخاذ القرار.

ب. الحاجة الى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.

ج. الحاجة الى المعلومات الاساسية حول موضوع معين.

٢- التعبير الدقيق عن الاحتياجات :

يمكن النظر الى مشكلة استرجاع المعلومات على انها صعوبة في مضاهاة حالة معرفية غير مؤكدة لدى المستفيد مقابل حالة معرفية مترابطة منطقياً لدى المؤلفين في اعمالهم المنشورة.

وعليه فان الاحتياجات الى المعلومات ستكون غير قابلة للتوصيف الدقيق من قبل المستفيد خاصة في البحث المفروض الذي يتعين على المستفيد ان يعبر عن احتياجاته الى المعلومات بشكل دقيق ومكتمل لوسيط العملية البحثية، ويمكن هنا التعبير عن المشكلة بصورة اكثر وضوحاً على انها تشمل المستفيد في تحويل الحاجة الكامنة لديه الى المعلومات بصيغة استفسار او طلب الى احد مراكز المعلومات لاغراض البحث والمضاهاة مع محتويات نظم استرجاع المعلومات المتاحة^(٤).

ثالثاً - احتياجات المستفيدين مقابل الطلب :

من المهم هنا عند النظر في تفويم مراكز المعلومات التمييز بين احتياجات المجتمع المزمع خدمته والطلبات التي تقدم فعلاً للخدمة. ويمكن النظر الى الاحتياجات باعتبارها اكثر تعدداً من الطلبات (الاحتياجات المعلن عنها) نظراً لان الاحتياجات الى المعلومات لا تتحول جميعها الى احتياجات. ويتعين على مسؤولي مراكز المعلومات والمكتبات الاهتمام بالتعرف على احتياجات المجتمع المزمع خدمته الى المعلومات، فضلاً عن التحقق من مظاهر التناقض بين

(٣) ولفرد لانكستر، ضبط المفردات من اجل استرجاع المعلومات؛ ترجمة محمود احمد ايتيم، عمان، جمعية المكتبات الاردنية، ١٩٩٣، ص ٢٢٥-٢٢٦.

(٤) Nicholas, J. Belkin. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. Canadian J. of information Science , May 1980. P. 137.

(١) المصدر السابق نفسه، ص ٤١-٤٢.

(٢) عبد التواب شرف الدين، دراسات في المعلومات، مصدر سابق، ص ٦٢.

رابعاً - طلبات المعلومات^(٣) :

تؤثر العوامل فيما اذا كانت الطلب الى مركز المعلومات (الحاجة المعرب عنها) يعبر بدقة عن حاجة المستفيد الحقيقية الى المعلومات. لذا نفترض انه يتعين على الشخص الذي يحتاج الى المعلومات ان ينقل رغبته هذه الى احد العاملين بالمكتبة او مركز المعلومات فمما لاشك فيه ان لهذا التفاعل بين المستفيد والوسيط اهميته البالغة بالنسبة لعملية استرجاع المعلومات برمتها. ويمكن للغة النظام ان تكون ملائمة للتعبير عن المفاهيم الواردة في الطلب ، كما يمكن لاستراتيجية البحث ان تكون تعبيراً مكتملاً دقيقاً عن الطلب، كما يمكن لتكشيف قاعدة البيانات ان تكون كاملة ودقيقة، وهذه الامور لا قيمة لها^(٤) بالنسبة لمستفيد معين اذا كان الطلب (او الحاجة المعرب عنها) تعبيراً غير ملائم عن حاجة المستفيد الحقيقية، ولكي تكون عملية البحث في نظام الاسترجاع ناجحة، فان الطلب المقدم ينبغي ان يكون تقديراً تقريبياً معقولاً للحاجة الى المعلومات، وكلما زاد التباين بين الطلب المقدم من قبل المستفيد والحاجة الى المعلومات انخفضت احتمالات نجاح البحث، وليس من السهل دائماً على المستفيد للأسف ان يصف حاجته الى المعلومات بشكل دقيق ومكتمل لشخص آخر.

خامساً - نوعية احتياجات المستفيدين:

في البحث المفوض للمعلومات يعمل وفقاً في التواصل بين المستفيد والنظام حيث يتعين على المستفيد ان يعبر عن احتياجاته الى المعلومات بشكل مكتمل دقيق لشخص آخر وقد حاول عدد من المستفيدين التحقق من العمليات التي ينطوي عليها تحويل الحاجة الكامنة او المستفيد الى المعلومات الى طلب يقدم الى احد مراكز المعلومات وقد تعرف تيلور (1967) Taylor على اربعة مستويات للحاجة^(٥) :

أ- الحاجة الكامنة
ب- الحاجة الواعية
ج- الحاجة التي تحدد شكلها
د- الحاجة القابلة للمداولة او الحل الوسط

الاحتياجات والطلبات^(١). ولا شك ان من بين الجوانب المهمة للتقويم هي التحقق ما بين الاحتياجات والطلبات من اختلافات وفقاً لاعتبارات كمية (كم عدد الاحتياجات التي لم تتحول الى طلبات) واعتبارات نوعية (ماهي انواع هذه الاحتياجات التي لم تتحول الى طلبات) (وماهي انواع هذه الاحتياجات التي لم تتحول الى طلبات وما هي العوامل التي تقرر ما اذا كانت الحاجة تتحول الى طلبات ام لا والى اي حد تعبر طلبات المستفيدين بدقة عن احتياجاتهم الفعلية الى معلومات على تلبية طلبات المستفيدين. وهذا مدخل سطحي الى حد ما للتقويم حيث يتجاهل الاحتياجات التي لم يعرب عنها المستفيد من طلبات تتطابق مع احتياجاتهم، وهذا افتراض محفوف بالمخاطر والتركيز على الطلبات التي تقدم فعلاً دون غيرها وقبولها بقيمتها الظاهرية^(٢).

(٣) ولفرد لانكستر، و أ.ج. وورنر. اساسيات استرجاع المعلومات، مصدر سابق، ص ١١٥-١١٦.

(٤) المصدر السابق نفسه، ص ٢٢٩-٢٣٠.

(٥) عامر ابراهيم قنديلجي، دور المصادر المحوسبة في الخدمة المرجعية الحديثة والرد على استفسارات الباحثين. المجلة العراقية للمكتبات ومراكز المعلومات، مج ١٦، ع ١، ٢٠٠٠، ص ٤-٣.

(١) ولفرد لانكستر، و أ.ج. وورنر. اساسيات استرجاع المعلومات، مصدر سابق، ص ١٢٠-١٢١.

(٢) ولفرد لانكستر، ضبط المفردات من اجل استرجاع المعلومات؛ مصدر سابق، ص ٢٢٥-٢٢٦.

- ١- العوامل الشخصية والتي تتعلق بشخصية المستفيد مثل الكفاءة الادارية والوعي باهمية النظام واسلوب التفكير.
- ٢- العوامل الخاصة والتي ترتبط بمواقف المستفيدين من النظام مثل المواقف السابقة تجاه النظام ومشاركة المستفيدين في بنائه وتطويره، وكذلك علاقة المستفيدين بادارة النظام وبالفيين.

ثامنا - العوامل المؤثرة على دور المستفيدين في تقرير فاعلية نظام المعلومات:

يمكن هنا ان نحدد دور المستفيدين في تقرير فاعلية نظام المعلومات وذلك من خلال تحديد كيفية تعامل هؤلاء المستفيدين اي علاقتهم بالنظام حيث يتوقع ان تكون هذه العلاقة مضطربة لسبب او لآخر وبالشكل الذي ينعكس سلباً في تحديد وتقرير مدى استخدام مخرجات النظام او عدم استخدامها ومن ثم تقرير هذه الفعالية. هناك عوامل تساهم في رسم حدود هذه العلاقة وفي رسم اطارها هي :

العوامل الشخصية :

هي تلك العوامل التي تشكل شخصية المستفيد ترسم حدود علاقته وتعامله مع نظام المعلومات بطريقة وبشكل يجعله يختلف عن المستفيدين الآخرين وذلك لان الدراسات برهنت وكذلك البحوث السلوكية على ان الافراد يختلفون فيما بينهم من حيث شخصياتهم وتبعاً لاختلاف العوامل العديدة والتي تفعل فعلها في تشكيل هذه الشخصية. اهم العوامل التي تشكل شخصية المستفيد والتي تتعلق بنظام المعلومات.

الكفاءة الادارية^(٤)

هناك عدد من الخصائص والموصفات التي ترتبط عادة بالكفاءة الادارية وهي ايضاً مرتبطة باستخدام نظام المعلومات، فالمدرء ذوي الكفاءة العالية (الذين يتمتعون بكفاءة ادارية جيدة) يميلون الى ان يكونوا مستخدمين ومستفيدين جيدين بنفس الوقت من نظام المعلومات، وفي هذا السياق فالخاصية الاولى هي الكفاءة المطلوبة في انجاز المهام الادارية، فالمستفيد الكفوء هو ذلك الشخص الذي يمتلك مثل هذه المعرفة سيكون بالضرورة المستفيد الجديد من نظام المعلومات. اما الخاصية الثانية^(٥) هنا فهي قدرة المستفيد على استنباط واستخدام نظام المعلومات. فمن

سادسا - اهداف دراسات المستفيدين^(١) :

على الرغم من تنوع دراسات المستفيدين الا ان الاهداف الرئيسية لتلك الدراسات تقوم على ما يأتي:

- ١- تقويم اداء خدمات المؤسسات وانظمة المعلومات.
- ٢- تحديد انواع واشكال مصادر المعلومات ومستخدميها وتحديد المتغيرات التي تحكم استخدامها.
- ٣- تحديد نوعية المعلومات المطلوبة ونوعية الخدمات.

سابعا - المستفيدون من نظام المعلومات ودورهم في تقرير فاعليته^(٢) :

تلعب المستلزمات البشرية الى جانب التسجيلات المادية دوراً مهماً في تحديد كفاءة وفاعلية نظام المعلومات، حيث يمكن تحديد هذه المستلزمات تبعاً لمهاراتهم والمهام الموكلة اليها وموقعها من الهيكل التنظيمي، وقد قسمت هذه التنظيمات الى ثلاثة مجاميع هي :

- ١- المجموعة الخاصة في ادارة فعاليات النظام والتي تتولى مهمة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على هذه الفعالية.
- ٢- المجموعة الخاصة بالتشغيل (الفنيون) والتي تقع على عاتقهم مهمة تشغيل وصيانة تجهيزات معدات النظام.
- ٣- مجموعة المستفيدين والتي تتولى موضوع الاستفادة من مخرجات النظام. لقد ساهم المستفيدين بشكل واضح وفاعل في تقرير فاعلية وكفاءة النظام انطلاقاً من كونهم هم الجهة التي من اجلها يصمم النظام ولأجلهم ايضاً يقوم النظام بتوليد المخرجات التي تحتاجها، ومن هذا يجب تحديد هذا الدور لابد من رسم حدود العلاقة القائمة بين نظام المعلومات من جهة والمستفيدين من مخرجاته من جهة ثانية، وذلك من خلال تحليل وتحديد العوامل التي تساهم في رسم حدود العلاقة وتحديد اطارها . وهذه العوامل التي يمكن ان نصنفها الى^(٣) :

- (١) حسان جعفر ثابت. استخدام المعلومات وايجاد المعلوماتية : عرض لادب المنشور. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج ٩، ع ٤، ١٩٨٩، ص- ٢١.
- (٢) محمد حسين الطائي، نظم المعلومات الادارية، مصدر سابق، ص ١١٩.
- (٣) سيف محمود الشريف، نظام المعلومات في مؤسسة طلال ابو غزال وشركاؤه،

مؤتمر نظم المعلومات، جامعة الكويت، كلية الادارة والاقتصاد، ١٩٩٧، ص ٣٣.

(4) John Evans Gessford. Modren Information System. London: Addison Wesley Publishing Co., Inc., 1980, pp. 5-7.
(5) Op.Cit. p. 122.

المعلومات بغية الاستفادة الكفوءة من خدماته^(٤).
عاشرا - اسلوب تفكير المستفيدين^(٥):

مما لا شك فيه ان الافراد يختلفون فيما بينهم في اسلوب تفكيرهم عند التعامل مع البيئة ومتغيراتها وقد يقصد هنا بأسلوب التفكير : الطريقة التي يستخدمها الفرد في التفكير بالمشكلة وحلها، حيث يعد التفاعل والتناسق بين هذه الطريقة (اسلوب التفكير) وبين مخرجات نظام المعلومات من العوامل المهمة في نجاح نظام المعلومات اوستناداً الى رأي العالمان (كيت وماكين) يمكن ان تجزء ميكانيكية اسلوب التفكير لدى الفرد الى بعدين يعدان اساسيان هما:

١- تحصيل المعلومات.

٢- تقويم المعلومات .

حادى عشر - احتياجات المستفيدين من المعلومات :

يمكن القول هنا بأن الاحتياجات الخاصة بالمستفيدين ترتبط وبالشكل الدقيق بالخصائص الاساسية لنظام المعلومات، فاحتياجات المستفيدين هي عبارة عن المعلومات المطلوبة من قبلهم والتي تساعد على انجاز وظائفهم الادارية معبراً عنها (اي عن المعلومات) بالمحتوى، المجال، النوعية، الدقة، والتكرار، والتوقيت المناسب وقد تترجم هذه الاحتياجات مباشرة او بعد تعديلها الى مواصفات وخصائص عند بناء نظام معلومات.

ولاجل تحقيق الاهداف المنشودة من تحديد احتياجات المستفيدين والمتمثل بتجنب تجميع المعلومات الضرورية وما يترتب عليها من زيادة في التكاليف وضياح في الوقت والجهد فان كل المداخل الاساسية المستخدمة لبناء انظمة المعلومات تؤكد على ضرورة التحديد المسبق والدقيق لاحتياجات المستفيدين^(٦) وقبل الشروع ببناء النظام.

ونظراً لاهمية دور الوسيط في عملية استرجاع المعلومات سوف نتطرق هنا الى دور الوسيط في عملية استرجاع المعلومات وما هي اهم المشاكل والمعوقات التي تواجهه.

الواضح جداً ان المستفيد الكفوء بشكل عام هو الذي يتصف بهذه الخاصية، اما لو اخذنا الخاصية الثالثة^(١) هنا فهي قدرة المستفيد على فهم واستيعاب النظام، فقد تأكد ان في الواقع العملي ان العامل والذي يساهم - وبشكل متكرر- في فشل اغلب انظمة المعلومات هو الذي يتعلق بالافتراض الذي يبتدعه ويدعمه الفنيون (مصمموا النظام) ومعناه هنا ان المستفيدين لا يحتاجون الى فهم كيفية عمل النظام، وانما فقط في معرفة كيفية استخدامه. اما الخاصية الرابعة والاخيرة فهي المتعلقة بعدد السنوات التي ترتبط بخبرة المستفيد، وعلى الرغم من ان آثار عدد سنوات الخبرة في عمليات اتخاذ القرارات ومن قبل المستفيدين^(٢).

تاسعا - الوعي بأهمية النظام^(٣) :

لغرض الحصول على اقصى درجات الافادة من خدمات نظام المعلومات يجب تعليم المستفيدين على اتخاذ القرارات الايجابية تجاه النظام، ومن الطرائق للوصول الى هذه الدرجة من الكفاءة هو خلق الوعي الكامل لدى المستفيدين بأهمية النظام، فمما لا شك فيه ان القيام بالتدريب الحديث لاي نوع من الادارة ليس بالضرورة هو نظام المعلومات والذي سوف يحث على ادراك الحاجة الى نظام المعلومات ومن ثم يؤثر وبشكل ايجابي في تغيير المواقف اتجاهه، فالتغيير الشامل في مواقف المدراء تجاه نظام المعلومات من المحتمل ان يحصل في المستقبل القريب كنتيجة للاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وكذلك المعلومات، وعندها سيتمكن المدراء (المستفيدين الجدد) من امتلاك الوعي الكافي والضروري عندئذ سوف يتخذون مواقف ايجابية ازاء نظام المعلومات. ان اي وعي في هذا الاتجاه سيساعد وسيكون مرغوباً فيه وبشكل عام وخاصة عندما يساهم في نجاح النظام وفي تحقيق التغيير الايجابي للمواقف تجاه النظام.

مما تقدم تبين لنا مدى اهمية الوعي في استخدام الوقت والجهد للامام بنشاطات نظام

(4) James L. McKenney and Peter G. W. Keen. How managers minds". Harrard Buiness Review. Vol. 25, No. 3, May-June 1974. PP. 77-90.

(٥) ابراهيم احمد المعيدي، نموذج مقترح لقياس فعالية فعالية وكفاءة استخدام نظام الحاسبات الالكترونية في المحاسبة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، ١٩٨٢، دورية، ص ٥.

(٦) عمر احمد الهمشري، الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، مصدر سابق، ص ١٢٩.

(1) Op.Cit. pp. 124-125.

(2) John C. Burch and Strater, Information Systems: Theory and practice. Santa Barbara: John Livley and Sons, Inc., 1974. pp. 124-125.

(3) Op.Cit. pp. 345.

وان عدد الوسطاء لا يزال محدوداً جداً في مراكزنا ومكتباتنا الجامعية في العراق، ولكن هذا العدد مقدراً له ان يزداد في السنوات القادمة، وذلك للتطورات الكبيرة التي تشهدها مؤسسات المعلومات بعد الجهد الكبير الذي بذلته في تذليل الصعوبات التي تواجه البلد في هذا المجال، ومن ابرز التطورات التي شهدتها البلد فتح العديد من خطوط الاتصال بشبكة الانترنت، وتجهيز المكتبات الجامعية بأجهزة الحواسيب المتطورة وملحقاتها اللازمة لتقديم خدمات محوسبة جيدة، ومن المتوقع ان تشهد خدمة البحث الآلي توسعاً وتطوراً كبيراً من خلال تحديث معدات واجهزة مواقع تقديم الخدمات، ولقد لاحظنا في معظم مراكز المعلومات والخدمات البحثية ان وسطاء خدمات البحث الآلي اصبحوا هم انفسهم وسطاء البحث في شبكة الانترنت، ولهذا لا يمكن الفصل فنياً بين وسيط البحث الآلي في قواعد البيانات ووسيط البحث في موارد شبكة الانترنت، وان اي مبادرة لتحسين كفاءة عمل الوسطاء سينعكس ذلك على كفاءة خدمات البحث في قواعد البيانات على الاقرص المدمجة وخدمات البحث في شبكة الانترنت^(٣).

لغرض اجراء عملية مسح لمجتمع المستفيدين الذي تم تحديده بطلبة الدراسات العليا لقياس مدى رضا هؤلاء عن خدمة استرجاع الرسائل والاطاريح في وحدة الرسائل والاطاريح في المكتبة المركزية لجامعة بغداد تم اعداد استمارة استبيان وعرضها على عدد من الخبراء في الاختصاص لتوزيعها على مجتمع الدراسة وفيما يلي بيان بتفاصيل هذه العملية.

اولاً - مجتمع الدراسة والعينة

تم احتساب العينة على اساس المستفيدين الذين يقومون بزيارة الوحدة للبحث عن الاطاريح، حيث اتضح ما مدون في سجلات الوحدة ان هناك ما يقارب ٤٠-٤٥ مستفيد يزور الوحدة يومياً اي بمعدل ١٠٤٠ - ١١٧٠ مستفيد شهرياً، اي بمعدل ٤٣ مستفيد يومياً. $٤٣ \times ٢٦ = ١١١٨$ مستفيد شهرياً، وتم سحب نسبة ١٠% من مجموع الطلبة شهرياً فيكون حجم العينة الصافي هو ١١٨ مستفيد وتم توزيع هذه العينة تناسبياً حسب عدد طلبة الدكتوراه وعدد طلبة الماجستير حيث اتضح ان طلبة الدكتوراه عددهم اقل من طلبة الماجستير، اذ شكلت نسبة طلبة الماجستير ٧٧% من مجموع ١١٨ وكان حجم العينة المسحوبة من هذا الاساس هو ٧٣ مستفيد ماجستير. بينما شكلت نسبة طلبة الدكتوراه ٢٣% اي حجم العينة المسحوبة هو ٤٥ طالب دكتوراه $٤٥ + ٧٣ = ١١٨$.

الوسيط او اختصاصي المعلومات Intermediary or Information Specialist ودوره في عملية الاسترجاع^(١)

يعد الوسيط هنا هو الشخص الذي يقوم مباشرة في قيادة العملية البحثية لصالح المستفيد وخاصة في مراحلها الصعبة والتي تتطلب من الوسيط بناء استراتيجيات بحث منظمة تكفل الوصول الى المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبتين وقد سمي وسيطاً وذلك لانه يكون في موقع الوساطة بين النظام وبين المستفيد. وتعد الوساطة في مجال العمل المكتبي والبحثي لها معنى قد يختلف من الناحية العملية عن السلوك والانماط في الوساطة في المجالات الاخرى، ولذا يعد الوسيط او اختصاصي المعلومات هو الشخص المكلف بتوجيه المستفيد الى الكتب والمراجع والمصادر المختلفة واستدلالهم عليها وحسب احتياجاتهم وكذلك يعد هو واحداً من اهم العوامل المؤثرة في عمليات الاسترجاع والتي تتحكم في كفاءة الخدمة المقدمة لذا يعد الوسيط Intermediary او اختصاصي المعلومات Information Specialist كان له وجود حقيقي في ميدان العمل التقليدي لمؤسسات المعلومات^(٢).

الوسيط في عمل البحث الآلي:

الوسيط يكون على تماس مباشر مع المستفيد في مرحلة تسبق استجواب النظام، وكذلك اثناء اجراء العملية البحثية، واخيراً استطلاع نتائج البحث، وفي نفس الوقت ايضاً يكون على تماس مباشر مع قاعدة البيانات ونظام استرجاع المعلومات المستخدمة في تشغيلها، ويكون دور الوسيط ذا اهمية اكثر في تجاربنا المحلية، فهو الشخص الذي تنفذ من خلاله معظم عمليات البحث الآلي، والتي من النادر جداً ان يقوم بها المستفيد.

ان التركيز على كفاءة عمل الوسيط في هذه المرحلة سيكون له تأثيراً مباشراً في زيادة كفاءة الخدمة المقدمة من قبلهم وخاصة

(١) ولفرد لانكستر، وأ.ج. وورنر، اساسيات نظم استرجاع المعلومات، مصدر سابق، ص ٢١٨.

(2) Chen ching, New tasks and new opportunities in the digital environment. In: 62nd IFLA General conference, 25-31 August, 1996.

(٣) طلال ناظم الزهيري، العوامل المؤثرة في كفاءة الاسترجاع الآلي للمعلومات. مصدر سابق، ص ١٦٧.

ثانيا - تصميم الاستمارة الاحصائية (تصميم الاستبانة)

ثالثا - التحليل والمناقشة :

لقد تضمنت استمارة الاستبيان عشرين سؤالاً والاجابات فيها تمت بوضع اشارة امام العبارات التي يراها المستفيد مناسبة وقد استبعدت الاستمارات التي تكون الاجابة فيها على السؤال الاول في استمارة الاستبيان بالنفي لان الاجابة بهذه الحالة سوف لا تكون ذات معنى وذات فائدة ومن خلال عمل الباحثة الفعلي في قسم الرسائل الجامعية والاطاريح في المكتبة المركزية لجامعة بغداد وجدت ان هناك توجهاً ورغبة شديدة نحو استخدام الفهرس الآلي للاطاريح وبالرغم من وجود الفهرس البطاقي في نفس الطابق الذي يقع فيه القسم من المكتبة وان هناك نسبة عالية من المستفيدين من طلبة الدراسات العليا يلجأون اولاً الى الفهرس الآلي ومن ثم يتوجهون الى الفهرس البطاقي وبالعكس لقد كان السؤال الاول من الاستبيان هو انه هل سبق وان اجرى طالب الدراسات بحثاً بواسطة الموضوع في الفهرس الآلي وكانت النتائج مبينة في الجدول (١).

لغرض الوقوف على اهم محاور دراسة مشكلة البحث تم اعتماد اسلوب الاستبيان كأساس ننطلق الى عملية التحليل ومعرفة اهم العوامل المؤثرة في المشكلة حيث اعتمدت استمارة الاستبيان لتكون الاساس في جمع المعلومات الخاصة بالمشكلة فقد صممت الاستمارة الاحصائية بعدة محاور منتظمة (٢٠) سؤال بـ (٧٢) مقترح منها ما يتعلق بأختيار نظام الاسترجاع بالفهرس الآلي المنفذ حالياً والمعمول به في قسم الرسائل والاطاريح الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد / والذي من المفترض به ان يوفي احتياجات المستفيدين ولغرض الوقوف على مدى استفادة المستفيدين من هذا النظام اعتمد المحور الثاني في ذلك من حيث هذا الاستجواب المباشر عن ذلك واثبتت مدى كفاءة المكتبي (...). في المساعدة العملية والتقنية والموضوعية اعتمد هذا كمحور ثالث في الاستجواب .

س ١/ هل سبق لك اجراء بحث بواسطة الموضوع في الفهرس الآلي؟	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	٧٧%	٨٢%
(٢) لا	٢٣%	١٧%

جدول (١). نسبة استخدام الفهرس الآلي

وقد انخفضت النسبة كثيراً في حالة عدم استخدامه بسبب ان كثيراً من طلبة الدكتوراه هم مبالون للبحث عن طريق الفهرس الآلي لخبرتهم في هذا المجال. وهذا ما يبين اهمية الفهرس الآلي لجعله بمستوى استخدامه والحاجة اليه. اما فيما يخص السؤال الثاني من الاستبانة فهو حول هل تستخدم الفهرس البطاقي مع الفهرس الآلي في عملية البحث عن موضوع الرسالة او الاطروحة؟ وهذا ما نلاحظه في الجدول (٢) ونلاحظ النسب المئوية الواردة فيه.

من خلال جدول (١) نلاحظ ان النسبة المئوية مرتفعة جداً بالنسبة لطلبة الدكتوراه وذلك بسبب ان طلبة الدكتوراه هم الاكثر استخداماً للفهرس الآلي، لأنهم يفضلون استخدام الفهرس الآلي لاجراء العملية البحثية للبحث عن المصادر التي يحتاجونها. فضلاً عن انهم يفضلون استخدام الفهرس الآلي لمعرفةهم بكيفية طرح استفساراتهم وكذلك لمعرفةهم بكيفية التعامل مع الفهرس الآلي.

س ٢/ هل تستخدم الفهرس البطاقي مع الفهرس الآلي في عملية البحث عن موضوع الرسالة او الاطروحة؟	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	٧٧%	٨٢%
(٢) لا	٢٣%	١٧%

جدول (٢). نسبة استخدام الفهرس البطاقي مع الفهرس الآلي في عملية البحث

لمعرفتهم بكيفية طرح استفساراتهم وكذلك لمعرفةهم بكيفية التعامل مع الفهرس الآلي هذا ما يبين اهمية الفهرس الآلي لجعله بمستوى استخدامه والحاجة اليه. اما فيما يخص السؤال الثاني من الاستبانة فهو حول هل تستخدم الفهرس البطاقي مع الفهرس الآلي في عملية البحث عن موضوع الرسالة او الاطروحة

نلاحظ من خلال جدول (٢) ان النسبة المئوية جداً مرتفعة بالنسبة لطلبة الدكتوراه وذلك بسبب ان طلبة الدكتوراه هم الاكثر استخداماً للفهرس الآلي، ولانهم يفضلون استخدام الفهرس الآلي لاجراء العملية البحثية للبحث عن المصادر التي يحتاجونها، فضلاً عن انهم يفضلون استخدام الفهرس الآلي

أما الاسباب التي ادت الى استخدام الفهرس الآلي وتفضيله على الفهرس البطاقي فقد اظهرتها الاستبانة في السؤال الثالث كما في الجدول (٣) من ان الاسباب التي حققت اعلى نسبة وذلك بالنسبة لطلبة الدكتوراه وطلبة الماجستير من ان الفهرس الآلي سريع وسهل في الاستخدام ثم بعدها بالنسبة لطلبة الدكتوراه من انهم يفضلون استخدام الفهرس الآلي لانهم يتفاعلون مع الفهرس الآلي اكثر من تفاعلهم مع الفهرس البطاقي .

اما فيما يتعلق بالسؤال الثالث ولماذا استخدم فهرس الاطاريح الآلي هل لانه :

وهذا ما نلاحظه في الجدول (٣) ونلاحظ من خلال ذلك النسبة المثوية الواردة فيه .

نلاحظ من خلال الجدول (٣) ان طلبة الدكتوراه هم اكثر استخداماً للفهرس البطاقي مع الفهرس الآلي ومن ثم يأتي بعدهم طلبة الماجستير.

اما فيما يتعلق بطلبة الماجستير فهم الاقل نسبة في استخدامهم للفهرس البطاقي مع الفهرس الآلي وذلك يرجع الى قلة خبرة طلبة الماجستير بكيفية استخدامهم للفهرس البطاقي ونسبتهم هنا هي ليست بالنسبة التي يستهان بها.

س٣/ لماذا تستخدم الفهرس الآلي هل لانه :	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) سريع في تقديم الخدمة	٩٧%	٩٤%
(٢) وجود موظف يساعدك في التعبير عن طلبك بشكل افضل	٨٥%	٨٢%
(٣) لايجاد مواد لم تستطيع ايجادها في الفهرس البطاقي	٨٢%	٨٢%
(٤) يربط بشكل افضل بين الموضوعات	٥٦%	٥٧%
(٥) اسهل في الاستخدام	٥١%	٥٤%
(٦) لا تعرف كيف تستخدم الفهرس البطاقي	١٠%	٥%
(٧) تتفاعل وتتجاوب مع الآلة افضل من	٧%	١٤%
(٨) تفاعلك مع الفهرس البطاقي	صفر	٢%

جدول (٣). اسباب استخدام الفهرس الآلي

الموضوع وقد انخفضت النسبة هنا الى اقل بالنسبة لطلبة الماجستير وذلك لان طلبة الدكتوراه تكون قدرتهم على تقديم استفساراتهم للموظف او الوسيط بشكل ادق ومن ثم الحصول على نتائج افضل قياساً بطلبة الماجستير من قلة خبرتهم في التعبير عن احتياجاتهم ومن ثم تكون نسبة الاجابات قليلة لانهم لا يتمكنون من طرح استفساراتهم بشكل واضح ومفهوم فضلاً عن ان الفهرس الآلي لا يحقق عملية الربط بين المصطلحات المستخدمة للتعبير عن الموضوع (رؤوس الموضوعات) بأستخدام عمليات المنطق البوليني الا بحدود قليلة فالكلمات قد ادخلت في الحاسبة وكما هي ويجب ان تسترجع بنفس الطريقة وهذا ما يشكل عائق كبير امام الاستفادة من الامكانيات التي يتمتع بها الفهرس الآلي.

اما فيما يتعلق بالسؤال الثالث واسباب استخدام الفهرس الآلي وتفضيله على الفهرس البطاقي وقد بين الجدول (٣) ان الاسباب التي حققت اعلى نسبة بالنسبة لطلبة الدكتوراه من ان الفهرس الآلي سريع وسهل في الاستخدام وان طلبة الدكتوراه يتفاعلون في استخدامهم للفهرس الآلي اكثر من تفاعلهم في استخدام الفهرس البطاقي .

اما بالنسبة لطلبة الماجستير فقد انخفضت نسبتهم عن نسبة طلبة الدكتوراه ولكن ليست بالنسبة الكبيرة في تفضيلهم للفهرس الآلي اما فيما يتعلق بالنقطة الثانية فكانت اعلى نسبة هي لطلبة الدكتوراه من وجود موظف يساعد الطلبة في التعبير عن

انه سوف يبحث عن الاطروحة او الرسالة بالعنوان او بأسم المؤلف او الموضوع اما في حالة اعداد مشروع او للاطلاع على المصادر فهذا يهمننا هنا وذلك لانه سوف يبحث تحت الموضوع فضلاً عن البحث عن المصادر الحديثة بالموضوع فضلاً عن ان اجراء بحث شامل حول الموضوع المطلوب والجدول (٤) يبين النسب والهدف من استخدام الفهرس الآلي.

اما فيما يتعلق بالسؤال الرابع وهو الهدف الرئيس لاستخدام الفهرس الآلي فهل هو لاعداد تقرير او اعداد مشروع او لايجاد اطروحة او رسالة محددة للاطلاع والقراءة او لاعداد قائمة بالمصادر في موضوع معين؟ فمثلاً اذا كانت الحاجة لايجاد اطروحة او رسالة محددة مطلوبة من المستفيد فهذا يعني

س٤/ ما الهدف من استخدام الفهرس الآلي ؟	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) اعداد مشروع البحث	٥٩%	٣ ٥٤%
(٢) لايجاد اطروحة او رسالة محددة	٦١%	٢ ٧٤%
(٣) للتوسع في الاطلاع والقراءة في التخصص	٥١%	٢ ٢٨%
(٤) لاعداد قائمة بالمصادر في موضوع معين	١٨%	٦ ٢٨%

جدول (٤). الهدف من استخدام الفهرس الآلي

الوقت في عملية اجراء البحث وكما بيئنا سابقاً ان احتياجات المستفيدين لكلا المرحلتين تتنوع وتختلف حسب اخصائياتهم ومستوياتهم العلمية وهذا ما يتعلق بعملية التقويم فيجب التركيز هنا على احتياجات المستفيدين ومدى تلبية هذه الحاجات في العملية التقويمية.

اما فيما يتعلق بالسؤال الخامس في الاستبانة والتي تتعلق بمستوى رضا المستفيدين عن نتائج بحوثهم وكانت النتائج للمستوى ممتاز وجيد جداً ومتوسط وضعيف لجميع الفئات من المستفيدين.

نلاحظ من الجدول (٤) ان اعلى نسبة من طلبة الدكتوراه تستخدم الفهرس الآلي وذلك لاعداد مشروع البحث بسبب حاجتهم الماسة لذلك وان هذه الحاجة تكون لجميع المصادر التي تتعلق بالموضوع المبحوث وان البحث سوف يكون دقيق وفي موضوع تخصصي محدد وهو موضوع مشروع البحث اما فيما يتعلق بطلبة الماجستير فنلاحظ ان النسبة هي ليست بالمنخفضة وذلك بسبب ان طلبة مرحلة الماجستير هم مستفيدين ومتخصصين في نفس

س٥/ مستوى رضا المستفيدين من نتائج آخر بحث قاموا به:	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) ممتاز	٣٣%	٢ ٣٧.٢%
(٢) جيد جداً	٢%	٢ ٣٤.٢%
(٣) جيد	٥٦%	٨ ٢٢.٨%
(٤) متوسط	٥%	٧ ٥.٧%
(٥) ضعيف	٢%	صفر

جدول (٥). مستوى رضا المستفيدين عن نتائج آخر بحث قاموا به .

في الحصول على المصادر المطلوبة للطلبة ولهذا تعد هذه النسبة هي معبرة عن رضى الطلبة من عملية البحث وان اقل نسبة كانت هي ٢% لدرجة ضعيف وهذه النسبة تعد قليلة جداً قياساً لاعلى نسبة ذكرت في

نلاحظ من النسب الموضحة في الجدول (٥) وكانت النتائج بالنسبة للمستوى جيد جداً بالنسبة لطلبة مرحلة الدكتوراه وذلك بسبب ان عملية البحث عن طريق الفهرس الآلي للاطاريح جيد جداً وساهم مساهمة فعالة

جداً وكذلك هناك اسباب اخرى وهي هل ان هناك الكثير من المصادر ليست ذات علاقة وتم استرجاعها وهناك رسائل واطاريح مسترجعة ولكنها ذات فائدة هذا فضلاً عن ان هناك رسائل واطاريح تخطت جزء من الموضوع المطلوب وكذلك ان السبب الاخر هو ان الرسائل والاطاريح المسترجعة هي غير حديثة مثلاً هذا ما يوضحه الجدول (٦) والنسب التي حصلت عليها الباحثة من خلال الاستبانات.

هذا السؤال مما يؤكد ان هناك نسبة رضى عالية بالنسبة للعمليات البحثية التي يقوم القسم بها .

اما السؤال السادس في الاستبانة والذي كان متعلق بأسباب عدم رضا المستفيدين عن نتائج بحوثهم والاسباب المتعلقة بهذه النتائج وهل تعود الى ان المصادر المسترجعة هي قليلة او ان الرسائل والاطاريح الجامعية لم تسترجع او ان الرسائل والاطاريح هي عامة

س ٦/ الاسباب التي تكون متعلقة بمستوى رضا المستفيدين اذا كان متوسط او ضعيف :	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) المصادر المسترجعة قليلة جداً	٥%	٨ ٢%
(٢) هناك رسائل واطاريح ذات علاقة لم تسترجع	٧%	جميعها مسترجعة
(٣) الرسائل والاطاريح الجامعية المسترجعة عامة جداً	٢%	٨ ٢%
(٤) هناك الكثير من المصادر ليست ذات علاقة تم استرجاعها	٢%	٨ ٢%
(٥) استرجاع رسائل واطاريح غير مطلوبة	صفر	٨ ٢%
(٦) استرجاع رسائل واطاريح ذات تغطية جزئية للموضوع المطلوب	صفر	٨ ٢%
(٧) الرسائل والاطاريح غير حديثة	٢%	٨ ٢%

جدول (٦). الاسباب المتعلقة برضى المستفيدين

استخدام استراتيجيات البحث لهذا السبب نلاحظ ان هناك نسبة ليست بالقليلة من الاطاريح الجامعية والرسائل لم تسترجع وهي ذات علاقة بالموضوع وهذا يؤثر على مستوى الدقة .

اما فيما يتعلق بالسؤال السابع وهل ان الفهرس الآلي كان ملبياً لحاجة المستفيد في حصوله على ما يريد من اطاريح ورسائل جامعية وهذا ما توضحه النسب المئوية في الجدول (٧).

من خلال الجدول (٦) نلاحظ ان اعلى نسبة هي في الفرع ب من السؤال السادس من ان هناك رسائل واطاريح ذات علاقة لم تسترجع وكانت نسبة الاجابات (٧%) حسب الاستبانة التي وزعت على الطلبة والسبب هنا هو ان هناك خلل وقصور في استخدام رؤوس الموضوعات المعتمدة فضلاً عن سوء استخدام المصطلحات البحثية في عملية البحث فضلاً عن ان هناك اخطاء حتى وان كانت بسيطة في

س ٧/ كان الفهرس الآلي ملبياً لحاجة المستفيد:	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	٧٧%	٦٠%
(٢) احياناً	٢١%	٣٧%
(٣) لا	٢%	٨ ٢%

جدول (٧) اذا كان الفهرس الآلي ملبياً لحاجات المستفيدين

حصولهم على المعلومات المطلوبة من خلال فهرس الاطاريح اما اقل نسبة ذكرت في هذا السؤال فهي ٢% وهي نسبة تكاد تكون ضعيفة جداً للطلبة الذين لم يكن الفهرس الآلي ملبياً لحاجاتهم.

اما فيما يتعلق بالسؤال الثامن فهو متعلق بالصعوبات وبالمشاكل التي ساهمت في عدم رضى المستفيدين عن نتائج بحوثهم ونجد ان هناك جملة من الصعوبات والمشاكل سوف يوضحها جدول (٨) من خلال النتائج التي خرجت بها الباحثة من الاستبانات.

نلاحظ من خلال جدول (٧) ان النسبة التي ذكرت والخاصة بطلبة الدراسات لمرحلة الدكتوراه هي ان اعلى نسبة هي ٧٧% وذلك لان طالب الدكتوراه يعد ان الفهرس الآلي هو عامل اساسي في عملية البحث وفي حصوله على المعلومات التي تخص الرسائل والاطاريح المطلوبة ولهذا نلاحظ ان استخدام الفهرس الآلي بالنسبة للطلبة كان من اولويات الرسائل التي يلجأ الطلبة اليه في

س ٨/المشاكل والصعوبات التي واجه	المستفيدين (اسباب عدم رضا	طلبة	طلبة
---------------------------------	---------------------------	------	------

المجستير	الدكتوراه	المستفيدين عن نتائج البحث) :
١ ١٧%	١٨%	(١) المصطلحات التي تستخدمها غير مستخدمة في الفهرس الآلي ؟
صفر	٢%	(٢) المصطلحات المستخدمة في الفهرس الآلي بعيدة عن موضوع الرسالة او الاطروحة ؟
٦ ٨%	٥%	(٣) المصطلحات المستخدمة للتعبير عن موضوع الاطروحة او الرسالة قليلة ؟
٢٠%	٢%	(٤) امكانية الربط بين المصطلحات المستخدمة للتعبير عن الموضوعات محدودة جداً
٨ ٢%	صفر	(٥) المصطلحات المستخدمة في الفهرس الآلي للتعبير عن الموضوع لا تتطابق تماماً مع المصطلحات التي تستخدمها للتعبير عن الموضوع
٧ ٥%	صفر	(٦) لا توجد وسيلة تساعدك في فهم صياغة المصطلحات المستخدمة

جدول (٨). اسباب عدم رضا المستفيدين عن نتائج البحث

هناك مشاكل اخرى متعلقة بالفهرسة سوف نتطرق اليها لاحقاً وهناك مشكلة اخرى يعاني منها طلبة الدراسات العليا في عملية اجراء بحثهم في الفهرس الآلي هي عدم امكانية الربط بين المصطلحات المستخدمة للتعبير عن الموضوعات وبنفس الوقت تكون هذه المصطلحات محددة جداً وذلك وكما ذكرت الباحثة سابقاً هو بسبب ضعف استخدام الكلمات المتقاربة للبحث عن الموضوع فضلاً عن الكلمات المفتاحية للبحث عن الموضوع فضلاً عن ان هذه الصعوبات التي تواجه الموظف الذي يقوم بأجراء عملية البحث (الوسيط) في استخدام الاستراتيجيات المناسبة في عملية البحث وهذه هي من اولويات الامور والتي تشكل عائقاً في ايجاد الموضوع المناسب والمطلوب وبشكل دقيق من خلال عملية البحث .

اما فيما يتعلق بالسؤال التاسع في استمارة الاستبانة حول هل يساعدك المكتبي في التعبير عن طلبك للمادة بواسطة الموضوع نجد ان المكتبي كان متعاوناً جداً مع طلبة الدراسات العليا بمرحلتها الدكتوراه والمجستير .

لو لاحظنا جدول (٨) حيث بينت النسب المئوية ان هناك تقارب واتفاق من ان المصطلحات التي يستخدمها المستفيدين للتعبير عن استفساراتهم لا تتطابق مع المصطلحات المستخدمة في فهرس الاطاريح الآلي وهذه بحد ذاتها هنا تعد من اهم المشاكل التي تواجه طلبة الدراسات العليا ممن يستخدمون الفهرس الآلي وذلك لان لغة المستفيد لا تكون مختلفة تماماً عن لغة النظام ولهذا لا يكون هناك اتفاق حتى وان كان بنسبة قليلة وعليه لا يحصل الاسترجاع بصورة دقيقة للمعلومات والبيانات المطلوبة فضلاً عن ما تبينه النسب في الجدول (٨) من ان المشكلة الاخرى التي يعاني منها طلبة الدراسات العليا هي ان المصطلحات المعبرة عن موضوع الاطروحة او الرسالة قليلة جداً ولا تعبر بشكل جيد عن موضوع الرسالة او الاطروحة وهنا تكمن المشكلة وهذه متعلقة بعملية (الفهرسة الموضوعية) من قبل الكادر العامل في هذا المجال فضلاً عن ان

طلبة الماجستير	طلبة الدكتوراه	س٩/ هل يساعدك المكتبي في التعبير عن طلبك للمادة بواسطة الموضوع :
٧ ٨٥%	٨٥%	(١) نعم
٧ ١٤%	١٠%	(٢) احياناً
صفر	٥%	(٣) لا

جدول (٩) يبين نسبة مساعدة المكتبي للمستفيدين

شخص اختصاصي يساعد المستفيد في الحصول على مصادره من الرسائل والاطروحات الجامعية عن طريق استخدام فهرس الاطاريح الآلي وقد انخفضت هذه النسبة ٥% وتعد هذه نسبة قليلة جداً قياساً للنسبة

من خلال الجدول (٩) نلاحظ ان المكتبي كان دوره فعالاً في مساعدته لطلبة الدكتوراه والمجستير ٨٥% وتعد هذه النسبة عالية جداً هنا وتؤكد هذه النسبة ان هناك

قادراً على مساعدة المستفيد في صياغة طلبه في جدول (١٠) .

الأولى ومما يؤكد هذه النسبة ما تؤكدته نسب الاجابات في السؤال التالي من ان المكتبي كان

س١٠ / الى اي مدى كان المكتبي قادراً على مساعدتك في صياغة طلبك :	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) ذا فائدة كبيرة	٧٧%	٢ ٧٤%
(٢) مفيد	٢٠%	٧ ٢٥%
(٣) ذا فائدة قليلة	صفر	صفر
(٤) غير مفيد اطلاقاً	صفر	صفر

جدول (١٠) . مدى فائدة المكتبي في مساعدة المستفيدين في التعبير عن احتياجاتهم .

وقد اظهرت النسب المئوية في جدول (١٠) من ان المكتبي قام بتغيير صياغة البحث للطلبات واستفسارات الطلبة وكانت نسبة الاجابة بنعم عالية . وقد اكد السؤال الحادي عشر في الاستبانة حول ما اذا كانت الاجابة بنعم هل وجد المستفيد ما يريده بعد التغيير وكانت هناك نسبة من الاجابات يبينها جدول (١١) .

من خلال النتائج التي حصلت عليها الباحثة من الاستبانة من ان المكتبي كان قد بذل جهوداً كبيرة في مساعدة المستفيدين من صياغة احتياجاتهم واستفساراتهم للمساعدة في تحقيق نسبة عالية من الاطاريح والرسائل المسترجعة ذات العلاقة بطلبتهم وقد اكدت هذا

س١١ / هل قام المكتبي بتغيير صياغتك لطلبك او استفسارك	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	٦٩%	٢ ٧٤%
(٢) لا	٣١%	٧ ٢٥%

جدول (١١) . دور المكتبي في صياغته للطلب والاستفسار

الرسائل والاطاريح لا يمكن ايجادها الا بكلماتها ولا تقبل التعديل او التغيير في عملية البحث خاصة المصطلحات الطبية منها . في السؤال الثاني عشر من الاستبانة حول اذا كانت الاجابة بنعم هل وجدت ما تريده بعد التغيير نلاحظ ان هذا السؤال مرتبط بالسؤال الحادي عشر الذي قبله والجدول (١٢) يبين النسب المئوية في الاجابات .

نلاحظ من خلال جدول (١١) من ان المكتبي قام بتغيير صياغة الطلب وحسب ما يتناسب مع حاجة المستفيد في مجال بحثه وكذلك قام المكتبي بايجاد البدائل من المصطلحات والعبارة والكلمات المفتاحية التي تساعد المستفيد في استحصله على ما يريده من مصادر اما ما كان نسبته (٣١%) من ان المكتبي لم يقم بتغيير صياغة الطلب او الاستفسار وذلك بسبب ان هناك كثيراً من

س١٢ / نسبة الاجابات التي يحصل عليها المستفيدين بعد تغيير صياغة الطلب :	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	٦٩%	٨%
(٢) لا	٥%	٨ ٢%

جدول (١٢) . نسب الاجابات بعد تغيير صياغة الطلب او الاستفسار

مطاطية في ايجاد البدائل التي تسد حاجة المستفيد من المعلومات اما نسبة الاجابات بكلمة لا فكانت قليلة جداً لا تكاد تذكر وهي ما تدل على ان المستفيد لم يجد حاجته بعد عملية التعديل والصياغة التي قام بها الاختصاصي او المكتبي وذلك لمحدودية مصطلحات البحث التي قدمها وكما ذكرت الباحثة سابقاً من ان هناك كثيراً من الاستفسارات لا تقبل التعديل او التغيير في صياغة الطلب لمحدودية المصطلحات والكلمات الخاصة بنوع السؤال وهذه النسبة تكاد تكون قليلة جداً ولكي يكون للمكتبي دوراً فعالاً في مساعدة المستفيدين من طلبة الدراسات العليا وبمراحلها في السؤال (١٣) من الاستبانة كان التساؤل لاستطلاع آراء طلبة

نلاحظ من خلال الجدول (١٢) ان نسبة (٦٩%) من طلبة الدكتوراه قد كانت اجاباتهم بنعم من انهم حصلوا على ما يريدونه بعد تغيير صياغة الطلب او الاستفسار وترتفع هذه النسبة لطلبة الماجستير الى (٨٠%) وذلك لان التعديل وبلورة صيغة السؤال او التغيير في صياغة الطلب او الاستفسار يمكن المستفيد من حصوله على كثيراً من المصادر مما لو كان قد قدم الطلب بشكله العادي دون تعديل ولذا نلاحظ يلجأ الاختصاصي او المكتبي الى عملية التعديل في صياغات الاستفسارات والطلبات وذلك لجعل عملية البحث مرنة وذات

الدراسات العليا حول كيف يمكن للمكتبي ان يكون ذا فائدة اكبر وقد يبين جدول (١٣)

النتائج حول هذه النسبة .

س١٣ / كيف يمكن ان يكون المكتبي ذا فائدة اكبر حسب رأيك وتجربتك؟	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) توضيح او شرح طبيعة عملية البحث الالي بالموضوع	%٤٩	٤ %٥١
(٢) المحاوره والمناقشة بينك وبين المكتبي للتوصل الى افضل تعبير عن طلبك	%٨٧	٢ %٧٤
(٣) يقدم المكتبي صياغات بديلة للموضوع المطلوب	%٣١	٣ %٣٤
(٤) توفير موظفين اكفاء للقيام بالعمل	صفر	٣ %١٤

جدول (١٣). مقترحات المستفيدين لكي يكون المكتبي ذا فائدة اكبر للمستفيدين

توفير وسيط للبحث الالي للوصول الى النتائج المرجوة من البحث .

اما فيما يتعلق بالفقرة الثانية من نفس السؤال فقد اشار (٣١%) من ان المكتبي يقوم بتقديم صياغات بديلة للموضوع المطلوب فأعطاء الصياغات والبدائل لمواضيع البحث المطلوبة هي من الامور التي يعتني بها المكتبي او الاختصاصي والذي يقوم بعملية البحث وذلك لتقديم افضل ما موجود في المكتبة.

في السؤال (١٤) في استمارة الاستبانة نلاحظ ان السؤال قد وجد للطلبة وفي حالة عدم رضاها عن نتائج بحثهم هل يناقشون ذلك مع المكتبي او الشخص المسؤول عن اجراء العملية البحثية قد بين جدول (١٤) نسب الاجابات حول موضوع هذا السؤال.

نلاحظ من خلال جدول (١٣) ان هناك اتفاق بنسبة (٨٠%) من ان المحاوره والمناقشة بين المستفيد والمكتبي هي افضل وسيلة للتوصل الى معرفة المستفيد وكيفية التعبير عنها بشكل يحقق افضل واحسن النتائج في العملية البحثية وان المكتبي او الموظف كان ذا فائدة كبيرة في تقديم افضل سبل للمحاوره والمناقشة والتي تتم بينه وبين المستفيد لغرض التوصل الى افضل طريقة للوصول الى النتائج المرضية ولذا نلاحظ هنا في هذا الجانب من السؤال من ان وجود المكتبي او الاختصاصي وكما اكدت الباحثة مسبقاً فإنه من الضروري في عملية البحث

س١٤ / لم تكن راضيا عن نتائج البحث هل تناقش ذلك مع المكتبي؟	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	%٧٧	٤ %٥١
(٢) احياناً	%١٣	٣ %٣٤
(٣) لا	%١٠	٣ %١٤

جدول (١٤). مناقشة المستفيد للمكتبي فيما يتعلق بنتائج بحثه

العملية البحثية وقد اجاب (١٠%) بلا وهذه النسبة تعد ضعيفة بالنسبة لمن لا يناقشون المكتبي عن موضوع بحثهم وذلك بسبب جهلهم بعملية البحث حيث اثبتت الدراسة الميدانية ان لكفاءة المكتبي اثر بالغ الاهمية في الوصول الى المصادر المطلوبة من قبل المستفيدين، وهذا ما تؤكد النسب المؤية المبينة بالجدول (٣) وتحديداً السؤال في جدول (١٠) و (١١) و (١٢) و (١٣)، فضلاً عن انهم يكتفون بالاجابات التي يحصلون عليها ولمعرفة اسباب عدم مناقشة المكتبي في نتائج البحث كانت الاجابات على السؤال (١٥) في استمارة الاستبانة تبين هذه النسب في الجدول (١٥) وتبين الاسباب الرئيسية لعدم مناقشة المكتبي في نتائج البحث.

من خلال النسبة المبينة في جدول (١٤) نلاحظ ان نسبة عالية من طلبة الدراسات وبمرحلتها تقوم بمناقشة المكتبي وبخصوص احتياجاتهم وايضاً نتائج بحثهم ومحاولة تغيير صيغة استفساراتهم للتوصل الى افضل النتائج وهذا من حق المستفيد ان يوجه اي استفسارات او محاوره مع المكتبي بخصوص مادة بحثه وللتعرف على افضل الطرائق وافضل المصطلحات التي ممكن استخدامها للوصول الى نتائج افضل.

وتعد هذه النسبة عالية فيما يخص هذا الجانب من السؤال مما يؤكد ان هناك علاقة طيبة ومرنة بين المستفيد والمكتبي لاجراء

س١٥ / كان الاجابة احياناً نعم او لا هل بسبب :	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) الوقت محدد	%٢٨	٤ %٣١
(٢) المكتبي غير متعاون	صفر	صفر
(٣) المكتبي غير موجود دائماً	%٢	صفر

١	٢%	٤) الزخم الشديد على الموظف
---	----	----------------------------

جدول (١٥). اسباب عدم مناقشة المكتبي في نتائج البحوث

في السؤال (١٧) في استمارة الاستبانة وقد كان هل ان هناك رسائل واطاريح جامعية متعلقة بموضوع البحث ولكن لم يستطيع المستفيد الحصول عليها عن طريق الفهرس الآلي هناك اجابات ونسبتها المئوية وحسب ما حصلت عليها الباحثة من خلال الاستبانة والنسب هي من الملاحظ من خلال ما مر بنا من نتائج قد توصلت اليها سابقاً من ان هناك استخداماً واسعاً للفهرس الآلي وان هناك نسبة عالية من الطلبة يفضلون استخدامه وبنفس الوقت ان هناك فئات اخرى من الطلبة تستخدم الفهرسين اي الآلي والبطاقي اي الطريقة الالية واليدوية معاً ولغرض معرفة هل ان الفهرس الآلي كان ذا امكانيات اعلى في توفير نقاط اتاحة او وصول اكثر مثلاً وهناك نسب مئوية وضحت في جدول (١٦).

نلاحظ من خلال جدول (١٥) والنسب الموجودة فيه ان الاسباب الرئيسة في عدم محاوره ومناقشة المكتبي في نتائج البحوث هو ضيق وقت المكتبي، هذا فضلاً عن ان طلبة الدراسات العليا على العموم يعانون من محدودية وقتهم، اما بالنسبة للشطر الاخير من السؤال (١٥) من ان الزخم الشديد على الموظف شكل نسبة اخرى من عدم توجيه اي مناقشة للمكتبي في موضوع بحثه وهذان يعدان من اهم الاسباب في هذا الجانب من السؤال . اما فيما يتعلق بعدم تعاون المكتبي مع المستفيد في العملية البحثية فنلاحظ ان النسبة قد انخفضت الى الصفر وهذا ما يدل على ان المكتبي او الوسيط في العملية البحثية كان متعاون جداً.

طلبة الماجستير	طلبة الدكتوراه	س١٦ / هل سبق وان وجدت رسائل واطاريح جامعية في المكتبة ذات علاقة بموضوعات ولكنها لم تستطع التوصل اليها عن طريق الفهرس الآلي؟
٧ ٤٥%	٢٦%	(١) نعم
٣ ٥٤%	٧٤%	(٢) لا

جدول (١٦). نسبة الاطاريح والرسائل الجامعية ذات العلاقة بالموضوع ولم يتم التوصل اليها عن طريق الفهرس الآلي

بواسطة الفهرس البطاقي وهل يعطي للمستفيد معلومات اكثر او اقل او نفس الحجم من المعلومات وقد بين جدول (١٧) هذه النسب من خلال نتائج التحليل التي توصلت اليها الباحثة

من خلال النسب التي وضحت في جدول (١٦) تبين ان هناك اطاريح ورسائل جامعية لم يتم ادخالها في الفهرس او انها لم تسترجع لان رؤوس موضوعاتها غير دالة . في السؤال (١٨) في استمارة الاستبانة حول البحث بواسطة الحاسوب مقارنة بالبحث

طلبة الماجستير	طلبة الدكتوراه	س١٧ / البحث بواسطة الحاسوب مقارنة بالبحث بواسطة الفهرس البطاقي وهل يعطيك معلومات :
٦%	٨٧%	(١) اكثر
٧ ٥%	٢%	(٢) اقل
٣ ٣٤%	١٠%	(٣) نفس الحجم من المعلومات

جدول (١٧). نسبة المقارنة بين البحث الآلي والبطاقي

والذي تكون عملية البحث فيه بطيئة واصعب فضلاً عن انها تتطلب جهد اكثر وتنخفض هذه النسب (١٠%) و(٣٤%) وهذا ما يدل على ان هناك اسباب منها اما ان تكون هذه الرسائل والاطاريح لم تدخل في الفهرس الآلي او انها قد ادخلت بطريقة خاطئة بحيث ان المصطلحات التي وضعها الفهرس لتمثيل موضوع الرسالة او الاطروحة غير دال على المحتوى او قد يكون هناك اخطاء في ادخال البيانات بالحاسوب (اي اخطاء طباعية) وهذا سبب رئيسي في عدم استرجاع الموضوع والمادة المطلوبة في السؤال الثامن عشر من الاستبانة وكان السؤال هو هل سبق وان استخدمت الفهرس الآلي للبحث عن مصادر فلم

في السؤالين (١٨) و(١٩) من الاستبانة كان هناك سؤال حول اذا كانت هناك موضوع مطلوب ولم نحصل عليه في الفهرس الآلي ثم بحثنا في الفهرس البطاقي فوجد المستفيد ما يريد كانت النسب متقاربة تقريباً من الفهرس الآلي يعطي معلومات اكثر مقارنة بالفهرس البطاقي وللمرحلتين الدكتوراه وطلبة الماجستير لان البحث عن طريق الحاسوب اسرع واسهل ويستغرق جهد اقل فضلاً عن ان الحاسوب يلم بها من المعلومات والبيانات المخزنة والتي يمكن ان يستفاد منها القارئ والمستفيد بشكل اكثر من الفهرس البطاقي

تجدها ثم استخدمت الفهرس البطاقي فحصلت عليها وكانت النسب الموضحة في جدول (١٨)

تبين هذه النتائج ونسبها .

س١٨/ هل سبق وان استخدم الفهرس الالي للبحث عن موضوع الرسالة او الاطروحة فلم تجدها ثم استخدم الفهرس البطاقي فتوصل الي ما تريد ؟	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	٣١%	٦٩%
(٢) لا	٩ ٤٢%	١ ٥٧%

جدول (١٨) نسبة مقارنة البحث عن طريق الفهرس الالي ونسبة البحث عن طريق الفهرس البطاقي

والرسائل الجامعية البطاقي نحصل منه على ما هو مطلوب وهذا ما يدل على ان مجموعة من الاطاريح والرسائل الجامعية لم تدخل الى الفهرس الالي في تقديم الخدمة لطلبة الدراسات العليا خاصة اذا كانت المعلومات التي يحتويها غير متكاملة ولا تغطي المجموعة كلها .

سؤال (١٩) من الاستبانة هو ان المستفيد هل سيقوم باستخدام الفهرس الالي مستقبلاً؟ والسؤال هل ستقوم بأجراء بحوث عن طريق الفهرس الالي ؟ وهناك نسب مئوية بينها جدول (١٨) وكيفية توزيعها حسب الاجابات التي حصلت الباحثة عليها .

من خلال جدول (١٨) نلاحظ ان هناك نسبة عالية من طلبة الدراسات العليا وبمرحلتها كانت قد حصلت على نسبة لا بأس بها من المعلومات عن طريق البحث في الفهرس البطاقي وهذا ما يدل على ان جميع البطاقات الخاصة بالرسائل الجامعية والاطاريح قد ادخلت في الفهرس البطاقي فاستطاع الطلبة الى التوصل الى ما يبحثون عنه وهذا فضلاً عن في بعض الاحيان ان الفهرس الالي الخاص بالرسائل والاطاريح الجامعية لا يعطينا نتيجة ايجابية في موضوع البحث وعن استخدامنا لفهرس الاطاريح

س١٩/ هل ستقوم بجراء بحوث آية اخرى بالموضوع مستقبلاً ؟	طلبة الدكتوراه	طلبة الماجستير
(١) نعم	٧٧%	٨%
(٢) غير متأكد	٢١%	١ ١٧%
(٣) لا	٢%	٨ ٢%

جدول (٩) نسب الاجابات في اجراء البحوث عن طريق الفهرس الالي مستقبلاً .

اما السؤال (٢٠) في استمارة الاستبانة فهي عن مقترحات وتعليقات فضلاً عن نقد المستفيدين لعملية الاسترجاع الالي للاطاريح والرسائل الجامعية في قسم الاطاريح والرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد وفي نفس الوقت كانت هناك اشارات ذكرت في هذه الفقرة من السؤال (٢٠) ودللت على تعاون الكادر العامل في القسم سعياً في خدمة المستفيدين من طلبة الدراسات العليا فضلاً عن ما توصلت اليه الباحثة من خلال هذه المقترحات التي قدمها المستفيد في السؤال (٢٠) لغرض تطوير هذه الخدمة ورغبتهم في السعي لجعل الفهرس الالي متكاملًا وملياً لحاجاتهم .

الاستنتاجات

من خلال تحصيل نتائج الاستبيان تم التوصل الى النتائج التالية :

١- ان مستوى استخدام الفهارس الآلية جيد حيث اظهرت النتائج ان ٧٧% من طلبة الدكتوراه يستخدمون هذه الفهارس وان ٨٢% من طلبة الماجستير يستخدمونها. ولكن هم ايضاً

نلاحظ من خلال جدول (١٩) وكانت نسبة الاجابات بنعم (٧٩%) وهذا ما يدل على ان حتى وان كانت خدمة البحث في الفهرس الالي متواضعة ومحددة وتعاني من بعض السلبيات والمعوقات ولكن تبقى هي المفضلة وهي المطلوبة دائماً لعدة اسباب ذكرت سابقاً في الفقرات التي مرت بنا ويبقى المستفيد متأكدًا من انه سوف يقوم باستخدام الفهرس الالي مستقبلاً ولا يمكنه الاستغناء عنه في اجراء عمليات بحثه وكذلك لان هناك اعتبارات اخرى فضلاً عن حصول المستفيد على معلومات اوفر وبجهد اقل والاهم هو وجود وسيط البحث المتخصص الذي يقوم بمساعدة الطلبة في الحصول على احتياجاتهم من الرسائل والاطاريح الجامعية عن طريق فهرس الاطاريح اما وقد انخفضت النسبة بكلمة لا الى (٢%) وهي نسبة تعد ضعيفة جداً ولا تكاد تذكر وذلك لان المستفيد على يقين من انه سوف يستخدم فهرس الاطاريح الالي مستقبلاً.

بواسطة (interview) للتوصل الى افضل النتائج في البحث وكانت النسبة ٨٧% والدكتوراة ٧٢% للمجستير.

٥- عند سؤال المستفيدين عن مستوى رضاهم عن

نتائج آخر بحث آلي قاموا به في فهارس الاطاريح والرسائل الجامعية. اظهرت النتائج ان طلبة الدكتوراه كانت ٣٣% منهم نسبة رضاهم ممتازة و ٢٠% جيد جدا و ٦٥% جيدة وطلبة الماجستير ٣٧% ممتازة أو ٣٤% جيد جدا أو ٢٢% جيدة وهي نسبة جيدة. وهناك دليل آخر على رضا المستفيدين عن خدمة الفهارس الآلية حيث ان ٧٧% من طلبة الدكتوراه وجدوا الخدمة ملبية لحاجتهم وان ٦٠% من طلبة الماجستير وجدوها ملبية لحاجتهم.

٦- ولكن تبقى هناك نسبة عدم رضا عن الخدمة لدى

المستفيدين وذلك لاسباب عديدة حيث اظهرت النتائج ان هناك مواد لا علاقة لها بموضوع سؤالهم او حاجتهم موجودة على رفوف المكتبة ولم يتم استرجاعها عن طريق الفهرس الآلي وكانت بنسبة ٧% لطلبة الدكتوراه بينما طلبة الماجستير حيث كانت اسباب عدم الرضا عن الخدمة توزعت بنسب متشابهة تبين ان المصادر المسترجعة قليلة وان المسترجع عام جدا او استرجاع مواد وليس لها علاقة بالموضوع او هناك استرجاع عالي ولكن غير دقيق.

٧- من اسباب عدم رضا المستفيد عن الخدمة هي

عدم مطابقة لغة النظام وهذه من ابرز المشاكل التي ظهرت وكانت النسبة ١٨% للدكتوراه و ١٧% للمجستير. وان هذه مسألة النظام غير كفاءة وهذا هو الأرجح وذلك لأن التحليل الموضوعي لهذه المواد يكون باعتماد قوائم رؤوس الموضوعات العربية ولم يستخدم اي تقنيات تكشف اخرى، وكما نعرف ان موضوعات الرسائل والاطاريح الجامعية تتميز بالتشخيص الدقيقولا يمكن ان تكون قوائم رؤوس الموضوعات العربية كفاءة في التعبير عن موضوعات هذه المواد وهذا ما اظهرته نتائج دراسات سابقة اجريت في هذا المجال وخصوصاً على رؤوس الموضوعات العربية.

٨- من خلال النتائج السابقة نلاحظ ان هناك مشاكل

في الاسترجاع بواسطة الفهارس الآلية ولكن يبقى مستوى رضا المستفيد عن الخدمة جيد رغم تواضعها ويبقى رأي المستفيد ان الفهارس الآلية تعطي معلومات اكثر بنسبة ٨٧% لطلبة الدكتوراه و ٨٠% لطلبة الماجستير وهذا يشكل حافزاً لتطور هذه الفهارس وايجاد حلول للمعوقات في الاستخدام. وهذه المسألة تقع على عاتق المسؤولية في تقديم هذه الخدمة.

يستخدمون الفهارس البطاقية مع الفهارس الآلية في حالة عدم تمكنهم من ايجاد حاجتهم وذلك بسبب ان هناك بعض المواد موجودة على الفهرس البطاقي ولكنها غير موجودة على الفهرس الآلي حيث اظهرت ان ٣١% من طلبة الدكتوراه وجدوا مواد عن طريق الفهرس البطاقي ولم يتوصل اليها بالفهرس الآلي وبالنسبة لطلبة الماجستير كانت النسبة ٦٩% وهي نسبة عالية حيث ان هذه العملية تؤيد الى ضياع وقت المستفيد وبذل جهد اضافي في البحث عن حاجته. ولكن يبقى رأي المستفيد ان استخدام الفهرس الآلي يعطي معلومات اكثر نسبة ٨٧% لطلبة الدكتوراه ونسبة ٦٠% لطلبة الماجستير وذلك لسهولة استخدام اولا وللسرعة في الحصول على المعلومات ثانياً حسب رأيهم كما نرى في الفقرة الثانية.

٢- ان اسباب تفضيل استخدام الفهارس الآلية

كانت اعلى نسبة للسرعة في ايجاد المعلومة وكانت نسبة ٩٧% للدكتوراه و ٩٤% للمجستير والسبب الثاني لوجود اخصائي المعلومات الذي يساعد في التعبير عن طلبهم وصياغة استراتيجية بحثهم بشكل افضل.

٣- وفي المحور الخاص بدور اخصائي

المعلومات ومدى رضا المستفيد عن دوره في مساعدته اظهرت النتائج ان اخصائي المعلومات.

أ- يساعد المستفيدين في التعبير عن

حاجتهم للدكتوراه نسبة ٨٥% وطلبة الماجستير نسبة ٧٤% رغم ان طلبة الدكتوراه يفترض ان لديهم القدرة عن التعبير عن حاجاتهم بشكل جيد ويفترض ان حاجتهم لخصائي المعلومات اقل.

ب- ان يساعد في تغيير استراتيجية

بحثهم كانت النسبة لطلبة الدكتوراه ٦٩% وطلبة الماجستير ٧٢% حيث ان هذه المساعدة تؤدي الى رفع نسبة الاسترجاع الدقيق بنسبة ٦٩% للدكتوراه و ٨٠% للمجستير. وهذا يدل على ان اخصائي المعلومات يقوم بدوره بشكل جيد وان المستفيد راضي عن دوره في تقويم الخدمة.

٤- اشار المستفيدين الى ضرورة وجود

اخصائي المعلومات وضرورة وجود اسلوب المقابلة والسؤال المباشر له

التوصيات

- من خلال النتائج التي توصل اليها البحث
نوصي بالآتي :
- ١- التأكيد على ضرورة ايداع نسخ من الرسائل الجامعية في وحدة الرسائل والاطاريح في المكتبة المركزية وبالرغم من انها مركز ايداع ولكن لا تودع جميع الرسائل الجامعية فيها فبعضها لا يصل للوحدة او يتأخر بالوصول وخصوصاً من الجامعات البعيدة عن جامعة بغداد حيث ان طالب الدكتوراه او الماجستير بحاجة للاطلاع على هذه الرسائل لمعرفة ماكتبه الآخرون في نفس الاختصاص.
 - ٢- ان يتم اعداد قاعدة معلومات لهذه الاطاريح والرسائل وان يتم نشرها على بقية الجامعات او بثها عن طريق الانترنت لكي يعرف العالم ماذا يكتب الباحثون العراقيون.
 - ٣- تطوير الفهرس الآلي وخصوصاً عملية التحليل الموضوعي للرسائل الجامعية واستخدام لغة قريبة للغة المستفيد لكي ترفد نسبة الاسترجاع مثلاً الاعتماد على التكتيف واعداد المستخلصات الجيدة لهذه الاطاريح والرسائل وليس الاعتماد فقط على رؤوس الموضوعات.
 - ٤- توحيد فهارس البطاقات مع الآلي ويجب ان نوضح للمستفيد والذي يمكن ان يجده في الفهرس البطاقي وما الممكن ان يجده في الفهرس الآلي ولكن بفضل ان تدخل جميعها في الفهرس الآلي لكي تقلص وقت المستفيد في البحث عن حاجته وايضا لتقليل جهده.
 - ٥- اختصار اجراءات اتاحة الاطاريح والرسائل على الفهارس الآلية لاتاحتها الخدمة بالسرعة والوقت القصير. لانها اصلاً مواد غير منشورة ولا يمكن الحصول عليها من مصادر اخرى والمستفيدون بحاجة للحصول على هذه المواد بسرعة فكل باحث بحاجة لعمل مسح للنتائج الفكري حول موضوعه وبما انه لا توجد وسائل اخرى لاتاحة هذه المواد فيجب ان نتاح بأسرع وقت وان تبث ايضاً ولا تبقى محتجزة في مكان واحد وهذه في المكتبة المركزية لجامعة بغداد.
- المصادر حسب ورودها في البحث**
١. عبد الستار شاكر سلمان الراوي، خدمات المعلومات المحوسبة في المكتبات الجامعية العراقية ، قياس فاعلية ، كلية الآداب، قسم المعلومات والمكتبات، الجامعة المستنصرية، اطروحة دكتوراه، ٢٠٠٠، ص ٣١-٣٢.
 ٢. عامر ابراهيم قنديلجي وايمان فاضل السامرائي. الرسائل الجامعية في مجال المكتبات والمعلومات في الجامعة المستنصرية دراسة مقارنة ، المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات، مج ١- ع ١ / ١٩٩٥، ص ص ١٣-١٥.
 ٣. المصدر السابق نفسه، ص ص ١٣-١٥.
 ٤. صباح محمد كريم كلو. تقويم كفاءة نظام خزن واسترجاع المعلومات في المركز الوطني للوثائق في العراق من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تحليلية، اطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، ١٩٩٥، ص ١٠-١١.
 ٥. المصدر السابق نفسه، ص ١٠-١١.
 ٦. المصدر السابق نفسه، ص ١١-١٢.
 ٧. نزار محمد علي القاسم، رفع كفاية لغة استرجاع المعلومات باستخدام خصائص المفردات العربية، اطروحة دكتوراه، بغداد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠١، ص-٢٥-٢٠.
 ٨. المصدر السابق نفسه، ص ٨٠-٨١.
 ٩. ضحى محمود المعموري، الاسترجاع الموضوعي في الفهرس الآلي في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية، اطروحة دكتوراه، بغداد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠١، ص ١٨-٢٠.
 ١٠. المصدر السابق نفسه ، ص ٢٠-٢٢.
 ١١. عامر ابراهيم قنديلجي. مصدر سابق، ص ٤١.
 ١٢. نفس المصدر السابق، ص ٤١-٤٢.
 ١٣. عبد التواب شرف الدين، دراسات في المعلومات، مصدر سابق، ص ٦٢.
 ١٤. ولفرد لانكستر، ضبط المفردات من اجل استرجاع المعلومات؛ ترجمة محمود احمد ايتم، عمان، جمعية المكتبات الاردنية، ١٩٩٣، ص ٢٢٥-٢٢٦.
 15. Nicholas, J. Belkin. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. Canadian J. of information Science, May 1980. P.137.
 ١٦. ولفرد لانكستر، و أ.ج. وورنر. اساسيات استرجاع المعلومات، مصدر سابق، ص ١٢٠-١٢١.
 ١٧. ولفرد لانكستر، مصدر سابق، ص ٢٢٥-٢٢٦.
 ١٨. المصدر السابق نفسه ، ص ١١٥-١١٦.
 ١٩. ولفرد لانكستر، و أ.ج. وورنر. ، مصدر سابق، ص ٢٢٩-٢٣٠.
 ٢٠. عامر ابراهيم قنديلجي، دور المصادر المحوسبة في الخدمة المرجعية الحديثة والرد على استفسارات الباحثين. المجلة العراقية للمكتبات

- John Livley and Sons, Inc., 1974. pp. 124-125.
28. Op.Cit. pp. 345.
29. James L. McKenney and Peter G. W. Keen. How mangers minds". Harrand Buiness Review. Vol. 25, No. 3, May-June 1974. PP. 77-90.
٣٠. ابراهيم احمد المعيدي، نموذج مقترح لقياس فعالية وكفاءة استخدام نظام الحاسبات الالكترونية في المحاسبة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، ١٩٨٢، دورية، ص ٥.
٣١. عمر احمد الهمشري، الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، مصدر سابق، ص ١٢٩.
٣٢. ولفرد لانكستر، وأ.ج. وورنر، اساسيات نظم استرجاع المعلومات، مصدر سابق، ص ٢١٨.
33. Chen ching, New tasks and new opportunities in the digital environment. In: 62nd IFLA General conference, 25-31 August, 1996.
٣٤. طلال ناظم الزهيري، العوامل المؤثرة في كفاءة الاسترجاع الآلي للمعلومات. مصدر سابق، ص ١٦٧.
- ومراكز المعلومات، مج ١٦، ع ١، ٢٠٠٠، ص ٣-٤.
٢١. حسان جعفر ثابت. استخدام المعلومات وايجاد المعلوماتية : عرض للادب المنشور. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، مج ٩، ع ٤، ١٩٨٩، ص-٢١.
٢٢. محمد حسين الطائي، نظم المعلومات الادارية، مصدر سابق، ص ١١٩.
٢٣. سيف محمود الشريف، نظام المعلومات في مؤسسة طلال ابو غزال وشركاؤه، مؤتمر نظم المعلومات، جامعة الكويت، كلية الادارة والاقتصاد، ١٩٩٧، ص ٣٣.
24. John Evans Gessford. Modren Information System. London: Addison Wesley Publishing Co., Inc., 1980, pp. 5-7.
25. Op.Cit. p. 122.
26. Op.Cit. pp. 124-125.
27. John C. Burch and Strater, Information Systems: Theory and practice. Santa Barbara:

Measurement of Users Satisfaction from the Automatic Retrieval Service of the Dissertation in the Central Library of the University of Baghdad

Inst. Dr. Dhuha M. Hussain Al-Mammory
College of Arts – Al-Mustansiriyah University

Asst. Inst. Maysoon Adnan Hamed Kassim
Central Library – Baghdad University

Abstract

This study aims to evaluate the user satisfaction of retrieval services concerning to universities thesis and dissertations in university dissertation unit of Baghdad Library for achieving the following objectives:

- 1- Evaluating the performance of this unit (thesis unit of Baghdad University Library) regarding to users opinion.
- 2- Recognizing the reasons in this unit behind the case of non satisfaction of its users and trying to find the suitable solutions.

To achieve those two objectives, the questionnaire tool was performed and determined the user's satisfaction level by using a sample survey. 1118 graduated students were subjected to this experiment. The following main results were appeared:

- The satisfaction level of the service was 77% for Ph.D. students, and 82% for M.Sc students, those two percentage rates were considered are good for this service.
- The non satisfaction reasons for this service could be assigned into following :
 - Non conformance the language of users and the system language.
 - There are many thesis and dissertations which related to users need but did not retrieved by the system.

This study instructed the following:

- ❖ Improving the retrieval system particularly which it is related to the subject analysis to make the system language match with the user language.
- ❖ Data Base should be established for all of those university thesis and dissertations and it must be accessible on the internet.